



جمعية الكوثر الصحية بعسير  
Alkawther Health Association in Asir



# منهجية التواصل مع المستفيدين



## منهجية التواصل مع المستفيدين

### أهداف المنهجية:

١. المساهمة في تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية (تحقيق رضا المستفيدين - تعزيز الصورة الذهنية الإيجابية للجمعية)
٢. معرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين والمعنيين لبناء المشاريع والمبادرات المستقبلية وتحسين الخدمات والأنظمة والسياسات.
٣. تقديم النتائج لشركاء الجمعية من المانحين والجهات الرقابية.
٤. الوقوف على مدى رضا المستفيدين من خدمات الجمعية.
٥. تجنب تكرار الأخطاء في المشروعات والأنشطة وتوثيق التجارب الناجحة.

### السياسات والمنهجيات ذات العلاقة:

١. منهجية تقييم الأداء.
  ٢. منهجية إدارة المشاريع والمبادرات
- أولاً: تحديد المعنيين في المنهجية:
١. المستفيدون الداخليون:
    ١. الموظفون.
    ٢. أعضاء مجلس الإدارة.
    ٣. المتطوعون.
    ٤. أعضاء الجمعية العمومية.
  ٢. المستفيدون الخارجيون:
    ١. المرضى.
    ٢. المانحون (مؤسسات - أفراد).
    ٣. عامة المجتمع.
    ٤. الشركاء.
    ٥. الموردون.
  ٣. المستفيدون من مشروع أو نشاط محدد: مثل نشاط الإفطار الرمضاني - الحفل السنوي - أنشطة إدارة التطوع (القوافل الصحية - الحملات الصحية ...).

المعنيون	طريقة التواصل	المسئول عن التواصل	دورية التواصل
المستفيدون (المرضى)	<ul style="list-style-type: none"> <li>اتصال هاتفي بعد تلقي الخدمة</li> <li>استبانات قياس رأي ورضا المرضى</li> <li>صندوق الاقتراحات والشكاوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الباحث الاجتماعي</li> <li>موظف الاستقبال</li> <li>موظف الاستقبال</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بعد تلقي الخدمة</li> <li>بعد الخدمة + نصف سنوية</li> <li>مستمرة</li> </ul>
المتبرعون الأفراد	<ul style="list-style-type: none"> <li>رسائل واتساب الكوثر</li> <li>التقرير السنوي</li> <li>التقرير الإعلامي</li> <li>استبانات قياس رأي ورضا المجتمع</li> </ul>	التواصل	<ul style="list-style-type: none"> <li>أسبوعية</li> <li>سنوي</li> <li>نصف سنوي</li> <li>نصف سنوي</li> </ul>
المتبرعون رجال الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> <li>التقرير السنوي</li> <li>تهنئة رمضان والأعياد</li> <li>تقرير بالحالات التي تم دعمها</li> <li>الحفل السنوي</li> <li>التقويم السنوي</li> <li>التقرير الإعلامي</li> <li>الزيارات الميدانية</li> <li>ملف المشاريع</li> <li>استبانات قياس رأي ورضا رجال الأعمال</li> </ul>	التواصل والتسويق	<ul style="list-style-type: none"> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>بعد استكمال مبلغ الدعم</li> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>نصف سنوي</li> <li>نصف سنوي</li> <li>عند الزيارة الميدانية</li> <li>نصف سنوي</li> </ul>
المؤسسات المانحة	<ul style="list-style-type: none"> <li>التقرير السنوي</li> <li>الحفل السنوي</li> <li>تقرير تفصيلي بالمشاريع التي دعمها</li> <li>التقرير الإعلامي</li> <li>استبانات التواصل وقياس رضا المؤسسات</li> </ul>	التواصل والتسويق	<ul style="list-style-type: none"> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>بعد انتهاء المشروع</li> <li>نصف سنوي</li> <li>نصف سنوي</li> </ul>
الشركاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>التقرير السنوي</li> <li>الحفل السنوي</li> <li>التقويم السنوي</li> <li>التقرير الإعلامي</li> <li>التقارير الدورية</li> <li>ملف المشاريع</li> <li>استبانات قياس رأي ورضا الشركاء</li> </ul>	التواصل والشراكات	<ul style="list-style-type: none"> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>نصف سنوي</li> <li>ربع سنوي</li> <li>عند الزيارات</li> <li>نصف سنوي</li> </ul>
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> <li>استبانات قياس رأي ورضا الموردين</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>نصف سنوي</li> </ul>

المعنيون	طريقة التواصل	المسئول عن التواصل	دورية التواصل
المتطوعون	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة واتساب الكوثر</li> <li>حفل الإفطار الرمضاني</li> <li>المشاريع التطوعية</li> <li>استبانات قياس رأي ورضا المتطوعين</li> <li>دليل المتطوع</li> <li>بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية</li> <li>أخبار الكوثر</li> </ul>	إدارة التطوع	<ul style="list-style-type: none"> <li>اسبوعي</li> <li>سنوي</li> <li>أثناء وبعد انتهاء المشروع</li> <li>نصف سنوي</li> <li>عند التسجيل في البوابة</li> <li>مستمر</li> </ul>
عامة المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة واتساب الكوثر</li> <li>مشروع التثقيف الصحي</li> <li>جوال الكوثر</li> <li>استبانات قياس رأي ورضا عامة المجتمع</li> <li>بوابة الاقتراحات على موقع الجمعية</li> </ul>	العلاقات العامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>اسبوعي</li> <li>اسبوعي</li> <li>شهري</li> <li>نصف سنوي</li> <li>مستمر</li> </ul>
وجهاء المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>التقرير السنوي</li> <li>الحفل السنوي</li> <li>الإفطار الرمضاني</li> <li>رسائل التهنة بالأعياد</li> </ul>	العلاقات العامة	<ul style="list-style-type: none"> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> </ul>
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> <li>اللقاء الاجتماعي للموظفين</li> <li>المناسبات الاجتماعية للموظفين</li> <li>بوابة الاقتراحات والشكاوى</li> <li>دليل الموظف</li> <li>المشاركة في لجان التحسين</li> <li>المشاركة في تطوير منهجيات وإجراءات العمل</li> <li>المشاركة في الخطة الاستراتيجية للجمعية</li> <li>استبانات قياس رأي ورضا الموظفين</li> </ul>	وحدة الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> <li>ربيع سنوي</li> <li>حسب المناسبات</li> <li>مستمر</li> <li>عند التوظيف</li> <li>سنوي</li> <li>كل ثلاث سنوات</li> <li>نصف سنوي</li> </ul>
مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>المشاركة في الفعاليات ذات العلاقة بالعمل الخيري</li> <li>دليل عضو مجلس الإدارة</li> </ul>	سكرتارية الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>حسب الفعاليات الخيرية</li> <li>في أول اجتماع</li> </ul>
الجمعية العمومية	<ul style="list-style-type: none"> <li>دليل عضو الجمعية العمومية</li> <li>التقرير السنوي</li> <li>التقرير الشهري للإنجازات</li> <li>التقويم السنوي</li> <li>الاحتفال السنوي</li> <li>أخبار الجمعية</li> </ul>	سكرتارية الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>شهري</li> <li>سنوي</li> <li>سنوي</li> <li>اسبوعي</li> </ul>

## ثالثاً: تنفيذ خطة التواصل:

تلتزم جميع الإدارات المعنية (التواصل- التطوع - الموارد البشرية - السكرتارية) في الجمعية بعمل خطة تواصل ضمن خططها السنوية - حسب التفصيل السابق- على أن تشمل الخطة على ما يلي:

- ما المادة التي يتم إيصالها للمعنيين.
- كيف يتم إيصال المادة للمعنيين.
- متى يتم إيصال المادة للمعنيين.
- مؤشرات أداء لخطة التواصل.

## رابعاً: تقييم خطة التواصل:

تقوم الإدارات المعنية بخطة التواصل بقياس فاعلية خطة التواصل مع المعنيين باستخدام عدد من المؤشرات كالتالي:

- عدد المجتمعات التواصل الفعالة.
- عدد الأفراد الذين تم التواصل معهم.
- قياس معدل رضا المعنيين عن خطة التواصل.
- معدل الصورة الذهنية الإيجابية لدى المعنيين.

## قياس رضا المعنيين:

يعتبر رضا المعنيين أحد العوامل الجوهرية في جودة الخدمة حيث يساعد قياس مدى رضا المعنيين إدارة الجمعية على:

- الاستفادة من آراء المستفيدين والمعنيين لتحديد احتياجات وتوقعات المستفيدين
- بتحديد أولويات التحسين للعمليات والخدمات بناء على نتائج مؤشرات الأداء المختلفة ونتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بالمستفيدين وبما يحقق توجهات المنشأة المستقبلية وأهدافها الاستراتيجية.

## توقيت قياس رضا المعنيين:

- يتم قياس رضا جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين بصورة دورية كل ستة أشهر.
- يتم قياس رضا المستفيدين من مشروع أو نشاط معين بعد الانتهاء من المشروع أو النشاط، وفي حال كانت مدة المشروع أكثر من ستة أشهر فيتم عمل قياس لرأي المستفيدين أثناء المشروع في منتصف الفترة وقياس آخر عند الانتهاء من المشروع.

## آليات قياس رضا المعنيين:

تم اعتماد الآليات التالية لقياس الرضا:

- الاستبانات الالكترونية.
- الاستبانات الورقية.
- المقابلة الشخصية مع المستفيدين.

## أبعاد قياس رضا المعنيين:

يجب أن تحوي استبانة قياس رضا المعنيين على الأبعاد التالية في عملية قياس الرضا.

- الوصول للخدمة.
- جودة الخدمة.
- الرضا عن الخدمة.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- الاحترام.

## استبانات التواصل مع المعنيين لقياس الرضا:

الاستبانات الالكترونية:

هي إحدى طرق التواصل مع المعنيين وهي عبارة عن استبانات الكترونية تصمم بواسطة نماذج جوجل ثم ترسل الروابط إلى المعنيين عبر رسالة SMS من جوال الجمعية الرسمي.

تهدف هذه الاستبانات إلى:

- التواصل مع المعنيين وقياس رأيهم ورضاهم عن الخدمات والمشاريع والبرامج التي تقدمها الجمعية.
- الحصول على مقترحات لتحسين الخدمات وتطوير الأنظمة والسياسات.
- الاستماع لصوت المعنيين سواء شكاوى او اقتراحات.

## الاستبانات الورقية:

هي إحدى طرق التواصل مع المستفيدين من المشاريع والمبادرات في الميدان بعد تقديم الخدمة مثل القوافل الصحية والحملات الصحية وتهدف إلى:

- التواصل مع المعنيين وقياس رأيهم ورضاهم عن الخدمات والمشاريع والبرامج التي تقدمها الجمعية.
- الحصول على مقترحات لتحسين الخدمات وتطوير الأنظمة والسياسات.
- بناء قاعدة بيانات عن المستفيدين بالحصول على أرقام جوالاتهم وإضافتهم لقواعد البيانات الحالية والتواصل معهم لاحقاً.

## تصميم الاستبانات:

تقوم إدارة البحوث والتطوير بتصميم استبانة التواصل لقياس رأي ورضا المعنيين من الوحدة ثم يعرض التصميم على الإدارة المعنية بالاستبانة لمراجعته والتأكد من صياغة الاسئلة بشكل جيد يحقق أهداف التواصل ويغطي كافة جوانب قياس الرضا حسب معايير التميز وحسب كل شريحة من شرائح المعنيين وذلك حسب التوزيع التالي:

م	المعنيون	الإدارة أو الوحدة المختصة
١.	أعضاء مجلس الإدارة	الإدارة التنفيذية
٢.	أعضاء الجمعية العمومية	السكرتارية
٣.	الموظفون	الموارد البشرية
٤.	المرضى	البرامج الصحية
٥.	المتطوعون	التطوع
٦.	المانحون (مؤسسات - أفراد)	التسويق
٧.	وجهاء المجتمع	العلاقات العامة
٨.	عامّة المجتمع	العلاقات العامة
٩.	الشركاء	الشراكات
١٠.	الموردون	الخدمات المساندة
١١.	المستفيدون من مشروع أو نشاط	الجهة المقدمة للمشروع أو النشاط

## إرسال الاستبانات للمعنيين:

- تقوم أخصائي التواصل في إدارة التواصل بالجمعية وحسب الخطة التشغيلية بعملية ارسال لجميع المعنيين بواسطة جوال الجمعية الرسمي.
- ثم يقوم الاخصائي بطباعة نتائج الاستبيان وارسالها إلى إدارة الجودة والتطوير لعمل التحليلات اللازمة وعرض النتائج على المعنيين.

## تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا:

- تقوم إدارة الجودة بعمل التحليلات اللازمة وعمل التوصيات والمقترحات المناسبة وترسلها إلى الإدارات المختصة.
- تتطلع الإدارات على نتائج الاستبانات الخاصة بها وتضع توصياتها ومقترحاتها على النتائج الواردة في الاستبيان.
- يتم مناقشة نتائج الاستبانات في اجتماع الإدارة التنفيذية مع عمل التوصيات والمقترحات المناسبة ثم ترفع كافة النتائج والتوصيات إلى مجلس الإدارة لاتخاذ القرارات المناسبة.

## متابعة قرارات مجلس الادارة:

- يقوم المدير التنفيذي بالتعميم لكافة الإدارات المعنية بتنفيذ توصيات مجلس الإدارة ويتابع التنفيذ مع مدراء الإدارات من خلال تقارير الأداء واجتماعات الإدارة التنفيذية.

## مقارنة الاستبانات لمعرفة مستوى التحسن في الأداء:

- بعد تنفيذ القياس التالي لجميع المستفيدين ووصوله إلى مرحلة التحليل تقوم ادارة الجودة والتطوير بعمل مقارنة بين الاستبيان الاخير والذي قبله لمعرفة مدى التقدم او التراجع في الأداء وتضاف المقارنة إلى التحليل لعرضه على مجلس الادارة في جلسة تقييم الخطة السنوية.

## الاستفادة من نتائج تحليل استبانات التواصل وقياس الرضا:

م	المخرجات	مدخلات لتحسين في خطط الإدارات
١.	نتائج استبانات مجلس الإدارة	تحسين أداء الإدارة التنفيذية
٢.	نتائج استبانات الجمعية العمومية	تحسين أداء الجمعية ومجلس الإدارة.
٣.	نتائج استبانات المرضى	تحسين برنامج المشاريع والعلاج الخيري
٤.	نتائج استبانات الموظفين	تحسين أداء وحدة الموارد البشرية وإدارة الجودة والتطوير
٥.	نتائج استبانات المتطوعين	تحسين برامج وأداء إدارة التطوع
٦.	نتائج استبانات الشركاء والمانحين والمتبرعين وعامة المجتمع	تحسين أداء التواصل والتسويق
٧.	نتائج استبانات الموردين	تحسين أداء الخدمات المساندة

يتم الاستفادة من مخرجات خطة التواصل لجعلها مدخلات لتحسين الأداء الحالي للخطط التشغيلية والتطوير والتحسين في الخطط الاستراتيجية والتشغيلية المستقبلية والأنظمة والسياسات والخدمات على النحو التالي:

### قياس فاعلية المنهجية:

تقوم إدارة الجودة والتطوير بقياس كفاءة وفاعلية المنهجية وشموليتها وانتظام تنفيذها من خلال مؤشرات أداء خاصة بالمنهجية مثل:

- نسبة رضا المعنيين عن الخدمات أو البرامج والمشاريع.
- معدل الاستجابة (عدد الاستبانات التي تم الرد عليها / عدد الاستبانات الكلي).
- عدد المقترحات والشكاوى المقدمة من المعنيين.
- نسبة التزام إدارة التواصل بخطة التواصل.
- شمولية الاستبيان لكافة شرائح المستفيدين.

### التحسين والتطوير على المنهجية:

تقوم إدارة الجودة ومن خلال تقييم الأداء المؤسسي بدراسة ومقارنة مؤشرات الأداء ونتائج القياس ومقارنتها بنتائج مؤسسات مشابهة بهدف تطوير المنهجية والتحقق من فاعليتها في دعم استراتيجيات الجمعية والسعي لتحقيق نتائج ايجابية مستمرة.

## الأرشفة والحفظ:

تقوم كل إدارة بحفظ وثائقها الخاصة بالمنهجية مثل الخطط والنتائج وفرزها وأرشفتها بصورة يسهل الرجوع إليها مستقبلاً.

تقوم إدارة الجودة والتطوير بأرشفة وحفظ وفرز جميع استبانات التواصل ونتائجها وتحليلاتها وبصورة يسهل الرجوع لها والاستفادة منها مستقبلاً.

